

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN UPTD
PUSKESMAS KEPOHBARU KABUPATEN BOJONEGORO**

Diah Nur Rochmawati (15042112)

Abstract

This study aims to determine (1) the influence of service quality on patient satisfaction, (2) the influence of location on patient satisfaction, and (3) the influence of quality and location on patient satisfaction. The method used in this study is a quantitative method with explanatory research approach through sampling techniques using purposive sampling. Using a population of 250 outpatients who have more than 2 times conducted examinations on general poly in the period of December 2018 obtained 154 samples. The statistical test used in this study is multiple linear regression and hypothesis testing (T and F test) with a Likert scale. The results obtained from this study indicate that there is an influence between independent variables on the dependent variables both partially and simultaneously.

Keywords : service quality, location, and patient satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, (2) pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien, dan (3) pengaruh kualitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan exsplanatory research melalui teknik pengambilan sample secara pusposive sampling. Menggunakan populasi 250 pasien rawat jalan yang sudah lebih dari 2 kali melakukan pemeriksaan pada poli umum periode Desember 2018 diperoleh 154 sample. Uji statistika yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji T dan F) dengan skala likert. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara varibel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan pasien.